

出國報告（出國類別：考察）

「2019 日本長期照護模式暨 HCR 國際福祉機器展」參訪

服務機關：衛生福利部

姓名職稱：龐一鳴處長、楊雅嵐專門委員、  
余依靜科長

派赴國家：日本

出國期間：108 年 9 月 22 日至 9 月 27 日

報告日期：108 年 12 月

## 摘要

日本為因應高齡化社會，有發展多年的長照相關制度和經驗，借重其長照政策推行成果，提升我國社會福利之服務品質。在日本社區式照顧之經驗，了解橫濱市及埼玉縣地區整體支援中心服務運作模式，其提供綜合性社會福利及介護服務等，無論社區中高齡者、兒童、身心障礙者等對象皆可以在社區內安心生活，功能包含社區在地之福祉據點及資源中心，成為社區民眾諮詢窗口、連結或轉介相關服務資源。此外，日照中心提供服務項目有 5 類：輔具服務、日照中心、住宅環境改善(居家無障礙環境及住宅改善)、純自費的交通接送及社區友善空間(強調居民皆可使用)等。

對於失能者，輔具是協助其自立生活很重要的一環。日本在介護保險下，鼓勵民眾以租賃取代購買輔具，輔具租賃約佔 7 成，目前具 13 大類。租賃流程係由使用者申請，經照顧專員(care manager)進行評估，並確認需求及額度，向福祉用具租賃事業所進行簽約以租賃輔具，民眾亦有部分負擔；輔具由訓練之專職福祉用具相談員進行適配評估，提供教導並追蹤。同時參觀國際知名之東京國際福祉機器展(H.C.R.2019)，其各類智慧科技輔具與商品，皆是站在使用者角度出發，結合智慧科技與創新技術等之多元輔具，以回應高齡或身障者各種生活的需求。

對於醫養合一的議題，參觀日本國家級之醫療研究中心，交換對於大數據發展趨勢及分享臺灣健保資料庫經驗之外，雙方建立未來合作之願景。

透過本次重點式參訪、經驗交流及對話，了解日本在長照政策之推展及落實地方自治經驗，獲益良多，期作為未來推動各項長照政策制定及長照資源布建之參考。

## 目錄

壹、目的.....	1
貳、行程簡介.....	2
參、考察內容.....	3
肆、心得與建議.....	32
伍、附錄.....	33

## 壹、目的

日本在 2000 年 4 月，因應高齡化趨勢，發展出介護保險制度，透過保險制度、社會福利與醫療的合作，為日本的高齡者提供全面性、社區化的照顧服務，本次考察以實地觀摩及參訪的過程，瞭解日本社區式照顧之發展沿革、推動經驗、困境及因應對策。希冀透過本次參訪借重日本多年來的推動經驗、服務，在「社區式照顧體系」及國際知名「福祉機具展」，及「與醫療合作分享」的實踐，做為我國對於因應高齡社會趨勢，發展長照政策的借鏡，提升我國社會福利之服務品質。期待達成以下目的：

- (一) 瞭解日本社區式照顧之發展沿革、推動經驗、困境及因應對策。參訪橫濱市及埼玉縣地區整體支援中心(地域ケアプラザ)服務運作模式，及如何與社區內的民眾、各專業團體串連、合作。
- (二) 觀摩「國際福祉機器展(H.C.R.2019)」(第 46 屆)的創新輔具，及居家環境高齡設施設備，瞭解自世界各國的輔具照顧多元資訊與業界最新趨勢，作為我國促進輔具研發及產業發展的參考。
- (三) 瞭解日本介護保險制度推行下的「輔具租賃」及「自立支援」制度，以強化我國輔具政策，作為精進我國輔具服務整合模式及輔具租賃制度之參考，以有效導入我國輔具產業能量，提供民眾更多元與高品質之輔具服務。
- (四) 針對國家級醫學中心未來與臺灣國際合作，分享長照政策之交流。
- (五) 透過本次參訪借重日本多年來的推動經驗、服務，做為現前我國長照政策的借鏡，營造與社區民眾、社區團體共生共利之合作關係，做為長照政策及相關措施規劃及推動參考。

## 貳、行程簡介

日期(星期)	時間	活動內容	地點
9月22日(日)	啟程前往日本		
9月23日(一)	國定假日秋分日		
9月24日(二)	上午	地域包括支援中心	橫濱市神奈川区
	下午	地域包括支援中心	埼玉縣白岡市
9月25日(三)	第46屆國際福祉機具展(H.C.R. 2019)		東京國際展覽中心
9月26日(四)	上午	日本的障害者輔具補助及介護保險下輔具租賃制度-日本優能abilities 東京東租賃中心	東京都葛飾区
	下午	自立支援介護的實踐abilities-湘南高村複合式日照中心	神奈川県平塚市
9月27日(五)	上午	日本國立國際醫療研究中心	東京新宿區
	下午	搭機返回臺灣	

## 參、考察內容

### 一、考察橫濱市六角橋地域包括支援中心

- (一) 橫濱市總人口 373 萬餘人，高齡化比率為 24%，今日參訪六角橋地域包括支援中心（地區整體支援中心），係由社會福祉法人若竹大壽會承辦，地區整體支援中心除地方政府可自行經營外，亦可委託醫療法人或社會福祉法人經營。若竹大壽會為現有橫濱市內民間社會福祉法人中規模最大，提供介護保險服務種類、協助身心障礙者及失能者綜合支援服務最多之福祉法人。
- (二) 地區照護廣場（care plaza），為橫濱市獨創之設施，設置目的是保障所有市民均可在社區內健康並安心生活，提供綜合性社會福利及介護服務等。為高齡者、兒童、身心障礙者等所有人皆可以在社區內安心生活，作為社區在地之福祉據點及資源中心；高齡者、身心障礙者或有育兒問題的社區民眾均可向此洽詢，再由其連結或轉介相關服務資源或提供諮詢。
- (三) 地區照護廣場分為地區綜合支援中心、地區活動交流、生活支援與居家支援事業所等四大部門。橫濱市截至 2019 年 4 月共設有 138 家地區照護廣場，141 處地區整體支援中心，地區整體支援中心之設置以社區生活圈為概念，每一中學學區設置一處，平均人口約 2.5 萬人。
1. 地區整體支援中心：依介護保險法第115條，地區整體支援中心係以維持社區居民身心健康及生活安定而提供之必要服務，進而提升醫療保健水準及增進社會福祉之整合性支援活動為目的。配置保健士（護理師）、社會福祉士、主任級介護支援專門人員(care manage)，透過跨專業協力，團隊合作，負責提供綜合諮詢服務，服務面向包括介護保險與保健福利服務、高齡者權利保護、老人受虐議題、失智症及獨居照顧等，如有需要則召開社區整體照顧會議，協調所有資源，維護社

區民眾健康及生活穩定，確保生活上之安全、安心與健康，並依需要適時連結所需之相關綜合性醫療與社會福利措施。

2. 地區活動交流部門：橫濱市將地區照護廣場定位為地區福祉活動據點，設置社區活動交流部門，配置協調員，由協調員來協助凝聚地區民眾對理想社區生活之圖像與共識，連結社區民眾、民生委員、警察、醫療機關、社會福利及長照服務單位等，關心社區議題，提升社區關係及功能，共同解決社區問題，目的是協助民眾在熟悉的社區中生活，以社區互助共助之精神，實現社區照顧的理念，與社區居民協力，相互協助之體制，建構社區照顧服務網絡，連結社會相關資源達成想像中的目標藍圖。
3. 生活支援部門：提供照護預防管理服務之介護預防工作，協助介護保險中需支援者之服務項目評估，強化介護預防工作，如健康促進、口腔機能促進、營養狀況改善等預防及延緩失能失智工作。支持長者能在熟悉的社區環境中維持尊嚴、有品質的生活。
4. 居家介護支援事業所：針對符合介護保險資格之需支援者，設置介護支援專門員(CARE MANAGER, 個案管理員)，依據使用者及家屬之需求，協助擬定照顧服務計畫(Care Plan)、連結長照服務資源，進行個案管理，擔任服務情形追蹤、品質確保、服務諮詢，協助民眾於服務過程中困難之解決與申訴處理等。

綜上，日本社區整體照顧體系之建構概念，是 30 分鐘車程為日常生活圈範圍，具體概念以國中學區做為劃分依據。為使長者在此生活圈內就近取得住宅、醫療、照顧、預防、生活支援等服務資源，社區整體支援中心扮演重要的角色，負責提供綜合諮詢服務、高齡者權利擁護、介護預防工作，並邀集社區之醫療機構、服務提供單位、政府機關、民生委員、住民等召開社區整體照顧會議，了解及發掘社區問題、凝聚社區意識，創造及連結社區資源，共同解決

社區問題，以社區互助共助之精神，實現社區照顧的理念，支持長者能在熟悉的社區環境中維持尊嚴、有品質的生活。



六角橋地域包括支援中心外觀，外牆公佈欄張貼訊息，並有輪椅置放處



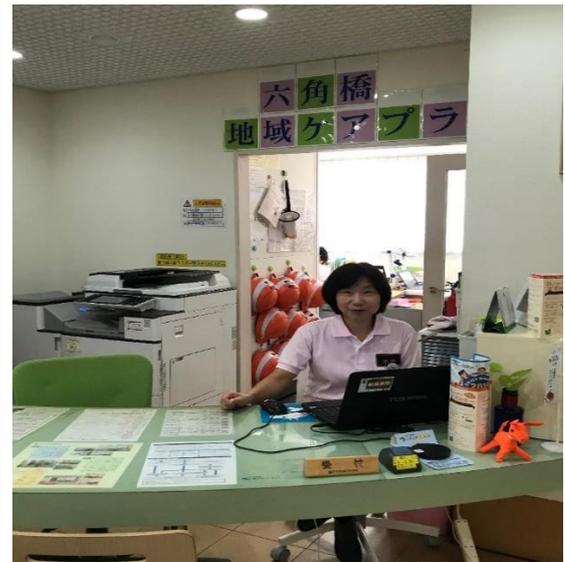
歡迎臺灣訪問團之海報

參訪單位主任及工作團隊進行簡報



中心主任進行環境及服務介紹

本部代表致贈長照宣導品



六角橋地域包括支援中心共三層樓，分別為綜合諮詢中心（如右圖）、社區廚房及活動教室、社區整體支援中心



二樓開放廚房，提供社區辦理活動使用

符合通用設計概念之無障礙廁所



二樓社區活動教室可供社區整體會議召開

提供友善環境，亦有兒童遊戲區

## 二、考察埼玉縣白岡市地域包括支援中心

- (一) 埼玉縣白岡市位於東京近郊，居民 52,000 人，埼玉縣經評鑑為舒適環境度第 5 名，評比條件包含方便、有效、資源豐富及風景建設佳等，未來目標將朝向提升社區經營上更美、更有效的方向前進。參訪當日接待人員為臺灣駐日本代表處陳參事、埼玉縣白岡市健康福祉部高齡介護課中山美佐子課長、埼玉縣整體照顧課課長。
- (二) 白岡市政府始於 4 年前（平成 24 年 4 月）開始辦理此計畫，市政府的區公所即設有統合中心，且區公所內亦有衛生所，或借用大樓內一個小的辦公室來設置。對於社區整體支援中心之建構，市政府透過成功案例並複製來逐步建構，社區居民貢獻專長透過互動社區參與，可保持居民健康，開放性場所提供居民利用、學習健康促進、保持健康的生活。
- (三) 由政府委託經營的白岡市社區整體支援中心，硬體空間雖然不大，但提供社區居民保健、照顧、醫療及衛生等綜合性的服務；社區整體支援中心除本身的服務外，有醫療的連結，亦與社區中的民間企業提供設施的貢獻力量結合，以營造社區整體的資源。在此，除了提供老人的服務外，也與社區中的 NPO、志工團體結合，利用此公開的場域以互相資源連結。
- (四) 白岡市社區整體支援中心當地稱為 Welcia House，成立第 3 年，屬於公辦民營（株式會社）的社區整體照護中心，且以醫藥為主的僅此一家。Welcia House 硬體設計空間理念，係由當初停車場之一隅，約舞台的面積大小，捐贈給白岡市政府作為 Welcia House 的統合機構，地點的選擇也是經過討論而產生，基於其除鄰近高速公路外、社區道路之進出口（轉角處）、能見度高。功能運作於初期規劃時，即設定為社區中希望能社區中不論老少至此支援中心，都能感到舒適之外，且無威脅感，包含環境中的無障礙設施，例如入口處有鞋櫃，旁邊有圓弧形小扶手，以提升穿、脫鞋之安全性，廚房木櫃邊角呈現小圓弧狀（非直角）且圓滑，避免老人

及小孩不慎撞傷。廁所不稱為無障礙廁所，而稱為全齡廁所，採非密閉性空間以降低壓迫感，設有窗戶，坐下時可望向外面天空且通風性佳。室內所有櫃子皆採通用設計，可調整擺放位置，天花板設計有自動式可調式架子，除具有裝飾性且可展示，讓居民來到這裡，隨時可以接受到最新資訊，如健康食品、藥品、健康資訊，亦可試用。另業者覺得統合中心一詞生硬，故與白岡市政府、Welcia House 公司共同討論，將 Logo 設計得具有溫暖感，整體室內以設計上、視覺上得以迎向並符合未來更多高齡者使用。

(五) 活動照片：





歡迎臺灣訪問團之海報



Welcia House 外面長走廊之設計



社區居民貢獻專長，由長者至 Welcia House 教授毛線球課程，照片中毛線球屬於成品展示。



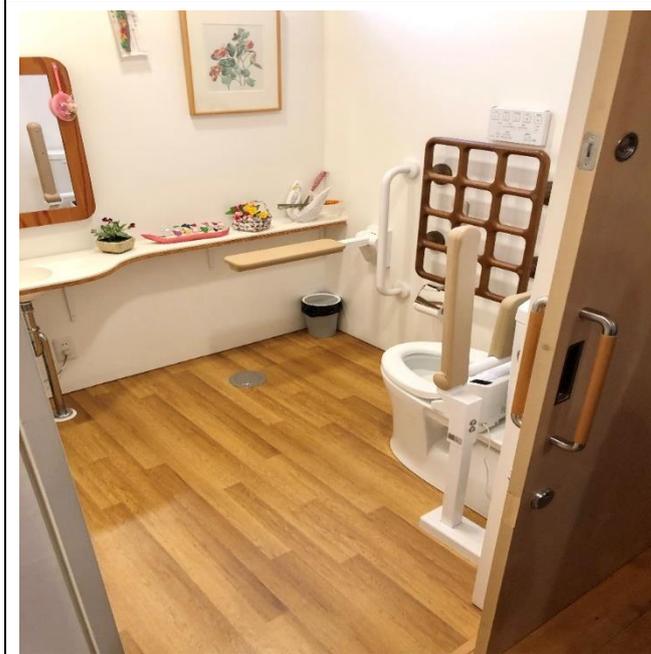
天花板吊飾，具展示功能。



設計符合長者使用之器皿



簡易料理廚房空間(左側)及木架上擺設健康食品、藥品(右側)



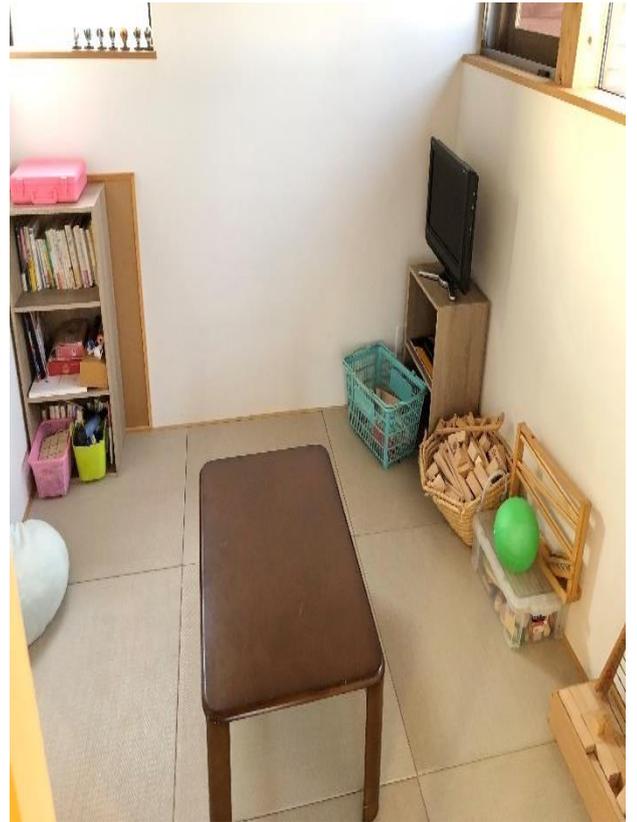
全齡廁所



鞋櫃旁邊有圓弧形木製扶手



暖色系木製階梯



二樓之會談室

### 三、參觀第 46 屆國際福祉機器展(H. C. R. 2019)

- (一) 日本國際福祉機器展(以下簡稱 HCR)是日本第一個國際輔助設備展覽會，至 2019 年已歷經 46 屆，今年於 9 月 25 日至 27 日東京國際展示場舉辦，為亞洲最大的國際展覽會，本次展覽匯集 14 個國家、438 家相關產業展出多樣先進產品，提供有關行動輔具、福祉車輛、服裝、通信、建築和住房設備及福利設施之環境設備與供應等實體展覽與體驗，並現場解說各類輔具使用、實務運用及發展趨勢。從手工自助工具到使用尖端技術的照護機器人和多樣福祉車款等，展示來自世界各國的輔具及照顧多元資訊與業界最新趨勢。
- (二) 會場主要分為兩大展館 20 主題，包含：移動設備（輪椅、手杖，助行器等、升降機等）類、福祉車及相關設備類、寢具用具(床)類、衛浴設備類、廁所設施類、服裝/可脫卸服裝輔助用品類、通訊監控安全設備

類、建築住宅設備類、護理預防用品類、義肢及矯形器類、日常生活輔助用品、護理食品及炊具、福利設施環境設備及用品、預防傳染病用品、住宅設施服務管理信息系統、福祉機構以及有關福祉制度出版品及展示資訊服務等。

2019 年日本國際福祉機器展(HCR)展覽主題分類		
製品カテゴリー		
 移動機器 (車いす) <span style="float: right;">南 1ホール</span>	 トイレ・おむつ用品 <span style="float: right;">西 3ホール 西 4ホール</span>	 義肢・装具 <span style="float: right;">南</span>
 移動機器 (杖・歩行器) <span style="float: right;">西 2ホール</span>	 衣類・着脱衣補助用品 <span style="float: right;">西 4ホール</span>	 日常生活支援用品 <span style="float: right;">西</span>
 移動機器 (リフト) <span style="float: right;">西 1ホール</span>	 コミュニケーション・見守り機器 (聴覚) <span style="float: right;">西 2ホール</span>	 介護専食品・調理器具 <span style="float: right;">西</span>
 福祉車両・関連機器 <span style="float: right;">西 1ホール</span>	 コミュニケーション・見守り機器 (視覚) <span style="float: right;">西 2ホール</span>	 福祉施設環境設備・用品 <span style="float: right;">西</span>
 ベッド用品 <span style="float: right;">南 3ホール</span>	 コミュニケーション・見守り機器 (その他) <span style="float: right;">西 3ホール</span>	 感染症等予防用品 <span style="float: right;">南</span>
 入浴用品 <span style="float: right;">南 2ホール</span>	 建築・住宅設備 <span style="float: right;">南 4ホール</span>	 在宅・施設サービス経営情報システム <span style="float: right;">西</span>
	 リハビリ・介護予防機器 <span style="float: right;">西 2ホール</span>	 出版・福祉機器情報 <span style="float: right;">西</span>

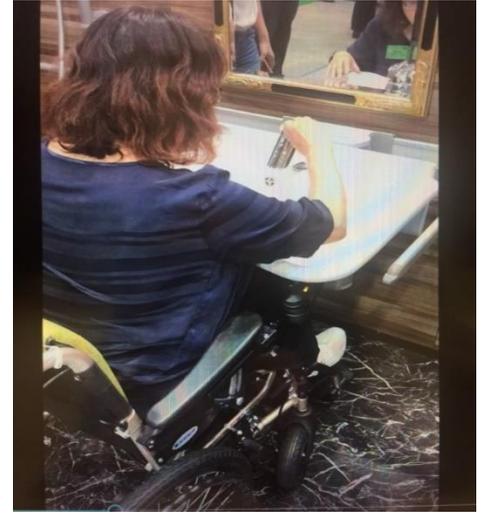
(三) 日本目前已處超高齡社會，為因應照護需求，自 2000 年起即開辦介護保險、發展各式高齡者服務，也促使輔具租賃制度因應而生，相關經濟需求與制度架構可謂最具規模及健全完整，透過本次參訪經驗可以發現，確實可見在政府制度之引導下，相關產業與人才踴躍投入，的確發展出多元蓬勃的照護產業及智慧科技輔具，有效協助個案生活自立及家庭支持作用、促進輔具產業發展，且照顧人力萎縮的狀況下，輔具亦可減少照顧人力之需求，促使需求者自立及減輕照顧者負擔，提供基本照顧與提升生活品質。適度的市場發展導向帶動了照護產業的穩定發展，促使產業升級，提供更多元與高品質的服務內容。

- (四) 本次參訪 HCR 輔具展所展示之各類智慧科技輔具與商品，皆是由使用者角度出發，依其食衣住行照顧等各生活層面需求，結合智慧科技與創新技術等，研發革新多樣多元之輔具。所謂輔具，是生活的便利品，透過輔助科技，不僅提供設備產品，更是提供給人的服務，期待透過使用方便、貼心、具功能性的福祉用具器材，及提供高齡者或身障者便利的居住空間規劃或設計，結合多樣多功能的專業輔具，回應高齡或身障者各種生活的需求，使其得以預防延緩失能、生活的更獨立自主、有尊嚴。
- (五) 現場展示之輔具類別多元創新，包含：(1) 協助長輩復能復健之各類運動輔具器材；(2) 協助垂直移動上下樓梯之多樣性升降設備，如電動升降座椅、軌道式樓梯升降椅、爬梯機等；(3) 協助行動之各類輪椅、助行器等；(4) 協助進食、口腔衛生之智慧餐具、特製餐具、牙刷等；(5) 協助如廁及淋浴之各式便盆椅、沐浴椅，及智慧入浴裝置等；(6) 協助移位，如電動起身椅、甚至穿戴式動力輔具裝等；(6) 用藥安全，如分藥機器人、智慧藥盒等；(7) 交通接送輔具，如福祉車及車輛改裝等，設計各式有利行動不便者上下車及安全乘坐之裝置；特別令人關注的是，現場約有數十家日本車商皆有相關福祉車款之展示，貼心又安全的設計，增進失能者外出的意願與便利性，更能看到日本相關產業皆以關注到未來高齡市場需求，所謂輔具產品之設計已不再侷限於失能者所需，而是因應高齡社會趨勢，以通用設計原則，於公共空間、產品設計、住宅改善，以一般人與失能者皆能使用規劃思考，讓所謂的無障礙環境概念再進化。

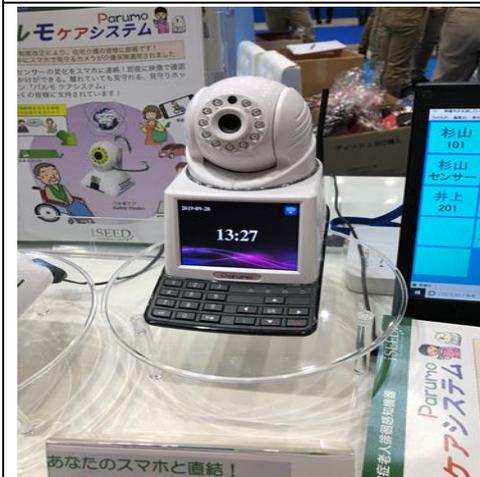
(六) 活動照片



互動式軟體，可輸入相關文字及圖片。



可調整上下高度之洗手槽。



給藥機器人



掛輪椅上之行李箱



移位機，由平臥改為坐姿(左圖)及浴缸用移位器(右圖)



多家汽車廠商投入研發之福祉車



爬梯機

可調整高低之浴缸支架



改良後符合不同需求之輪椅



移歩助行器



置於電梯用之防災箱(內置防災用品，可坐)

四、日本的障害者輔具補助及介護保險下輔具租賃制度-日本優能 abilities 東京租賃中心

- (一) ABILITIES成立於1966年，員工人數近千人，服務項目包含：失能者與銀髮族提供輔具研發、銷售、租賃；住宅改造，無障礙環境規劃與生活支援；辦理介護福祉、輔具等專業講座及教育訓練；提供照護機構空間設計與專業輔具規劃；並設有多種類老人照護設施、生活復健中心、社區照護中心等；同時也成立醫療法人機構、推動身障者海外復健旅行活動，期許透過引進優質的復健機器和輔具，提供無障礙空間設計、長照機構規劃、教育訓練等專業服務，支援需要照護的長輩與身障者克服不便、維持自立生活。其總社位於日本東京，營業所則遍及日本全國，亦包含北海道及沖繩地區，並於2013年於台灣成立海外第一家分公司。
- (二) 此次參訪內容主要是其於輔具租賃服務之後端進行輔具租賃消毒維修

與物流輸送部分，也就是輔具租賃批發部門，主要業務內容為輔具消毒、清潔、維修、品管、及輸送至所轄其他倉儲據點輔具租賃事業所。本次參觀地點主分為兩層樓廠房，一樓為輔具回收清潔消毒整理出貨區，進出貨區隔不同通道，以避免汙染；二樓為大型輔具倉儲區，於此廠房相鄰另有輔具租賃事業所，即為提供輔具諮詢與租賃購買之門市。優能福祉公司主要輔具製造項目包含傢具設備、復健機能設備、段差消除設備、移乘設備、移動設備（輪椅、仗、步行車）、床及褥瘡預防設備、扶手及沐浴設備、ADL生活輔具等類。

(三) 日本介護保險下，鼓勵民眾以租賃取代購買輔具，輔具租賃約佔7成，目前有13大類，為輪椅、輪椅配件(坐墊、背靠)、電動床、電動床附屬物(欄杆)、防褥瘡用具、肢體擺位輔具、馬桶扶手、行坡板、助行器、拐杖、徘徊感知器、移位機、自動排泄處理裝置等福祉用品。而日本介護保險福祉用具給付租賃流程為，使用者申請，經照顧專員(care manager)進行評估，確認有使用輔具之需求及其對應額度後，向福祉用具租賃事業所進行簽約，租賃其所需輔具，民眾依其財力等級需負擔一至二成之部分負擔；此外，每一福祉用具租賃事業所需至少有兩名接受過50小時訓練之專職福祉用具相談員，針對福祉用具利用者進行適配評估，對個案提供更適切的輔具建議教導利用者如何正確使用該福祉用具，及後續持續追蹤等。

(四) 日本介護保險輔具租賃單位，必須先成為「指定事業者」，而指定事業者必須遵守「指定基準」，基準對於人員、設備、營運基準皆有相關的規範準則。從事租賃批商業者，需具備輔具保管、消毒能力，自行設立或異業合作，介護保險在福祉用具租賃服務的品質確保管理，主要以營運指定基準，來管理租賃事業所的服務品質；政府角色為訂立大原則規範，由單位提報營運計畫書，詳載其對福祉用具的清潔消

毒，運送與回收、維修與倉儲等機制，管制服務品質，並委託專業團體辦理二手輔具清潔消毒認證標準，租賃輔具品皆須符合使得流通，確保衛生無虞，後續由服務提供者跟個案簽約提供服務，並規範服務內容的細項規定。此外，日本輔具租賃品之金，係由租賃事業所自行訂立，惟其所有租賃品項目、規格及租金，亦需載明於陳報市町村之營運計畫書內，且不得於與民眾簽約時擅自更動。

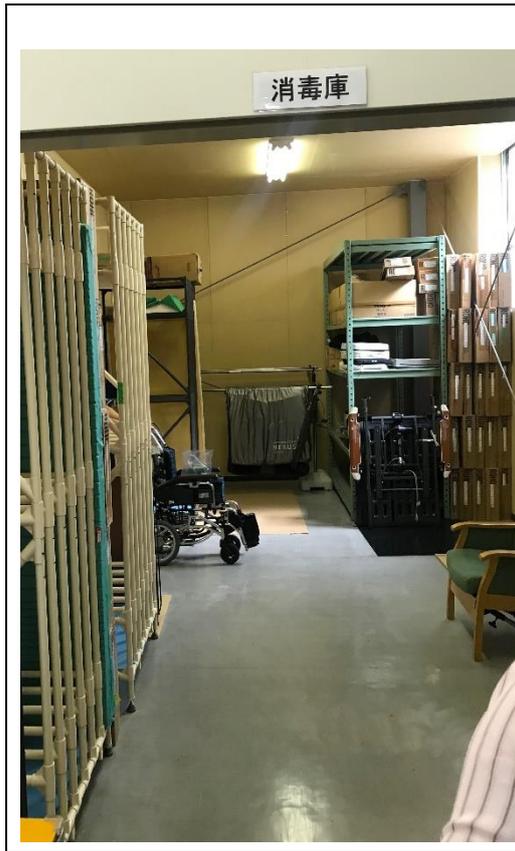
#### (五) 租賃輔具設備回收流程

租賃輔具之回收流程如下：回收福祉用具，進行清節消毒作業，用具檢視與維修，物流運送及倉儲保管等部分；除建立標準作業流程與品管機制外，亦透過資訊化管理，包含條碼掃描及倉儲管理系統，瞭解管理輔具品項，包含來源、商品編號、回收日、維修記錄、使用者、租期、庫存管理等紀錄。

#### 1. 輔具回收：回收物品統一置於不潔庫，並以條碼掃描器紀錄。

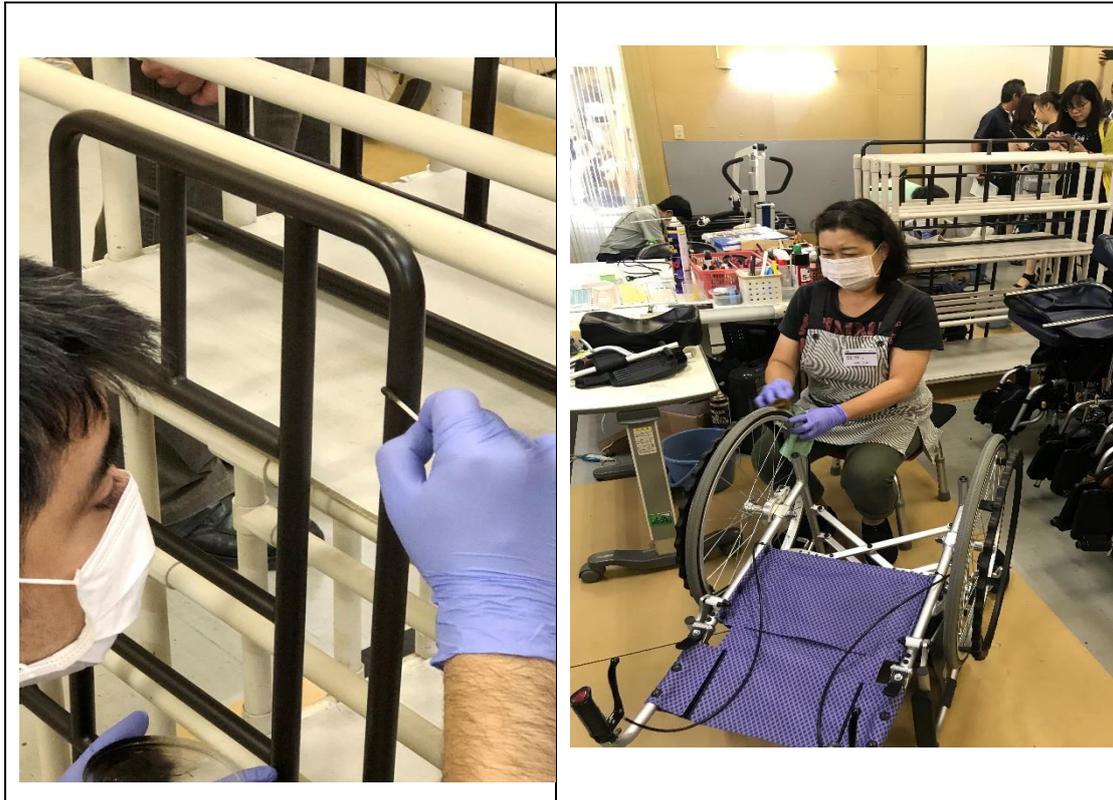


#### 2. 消毒：消毒方式採夜間由臭氧機消毒或消毒液噴灑

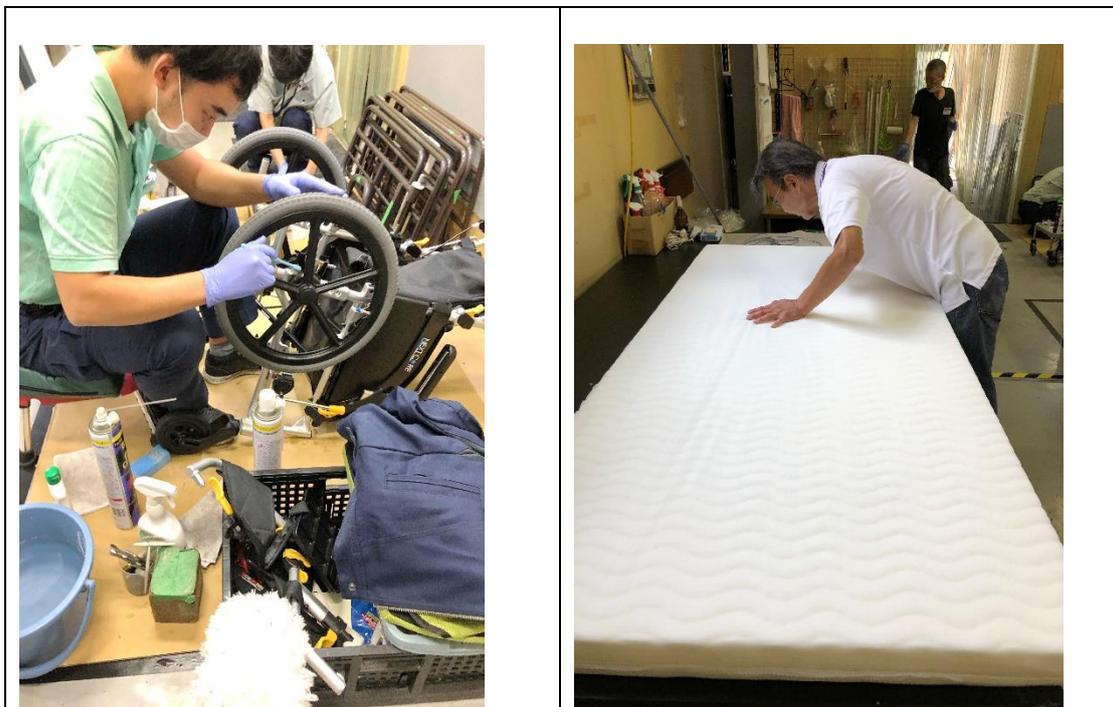


2. 清潔洗淨：依不同種類輔具進行洗潔程序，如高壓沖洗、機器洗淨，或是人工擦拭清潔





3. 檢查修補：檢視輔具狀況，進行修補作業



4. 輔具包裝：清潔消毒檢修後之輔具，進捆包室進行品項包裝



5. 儲存保管：輔具租賃商必須提供輔具倉儲保管空間





6. 物流輸送：透過掃描器紀錄，確認輸送流程



5S 環境清潔整理規範，包含使用器具、環境整潔、工作動線、定期淘汰等

倉庫内環境整備			
5Sとは ①整理 整理は要るものと要らないものに区別して要らないものを処分すること ②整頓 整頓は要るものを使い易い場所にきちんと置くこと ③清掃 清掃は身の回りのものや職場をきれいに掃除をして、いつでも使えるようにすること ④清潔 清潔は整理・整頓・清掃を維持し、誰が見ても分かり易い状態に保ち綺麗な状態を保つ気持 ⑤躰 躰は職場のルールや規律を守り、習慣づけること			
確認項目	確認内容	×-下写真参照	○-下写真参照
1	古いブラシ類や使えない物を使用していないか		
2	商品を綺麗に整列させて保管しているか		
3	備品はキレイに同じ所定の場所に整列して置いているか		
4	作業場の上に物が雑然と放置されていないか		
5	通路動線が確保されているか		
6	部品・小物が箱から飛び出し散乱してないか		
7	作業場に不要な物を放置してないか		
8	不要な養生テープを壁などに貼り付けていないか		
9	各庫にステータスと異なる商品を置いていないか	不潔庫 修理品を置いてないか	清掃室 未賃品を置いてないか 検査中を置いてないか 廃棄品を置いてないか 物販品を置いてないか

Abilities株式会社 輔具租賃消毒維修部門



輔具租賃事業所，提供輔具諮詢與租賃購買。



## 五、自立支援介護の實踐 abilities-湘南高村複合式日照中心

- (一) 日本有鑑於社區常見的問題有獨居的老人在宅往生後才被發現，日本稱之為孤獨死，爰此開始鼓勵老人至社區友善環境活動，即促進老人社會參與，以降低此情形發生。此外，安排社區居民到日照中心貢獻活動，相關活動例如卡拉 OK、唱歌、做點心等，讓居民可多多利用此社區中公開共用的社區場所。此外，日照中心亦擔任諮詢窗口之功能，居民可至此訴說煩惱，或者是諮詢日照中心之服務內容，例如介紹輔具等。
- (二) 神奈川県平塚市日照中心共計 99 所，提供逾 9 萬失能者之服務，每一所之日照中心服務內容不盡相同、各有特色。日照中心服務項目有 5 類：輔具服務、日照中心、住宅環境改善(居家無障礙環境及住宅改善)、純自費的交通接送(叫車、接送服務)及社區友善空間(大家皆可利用)等。
- (三) 湘南高村複合式日照中心屬於委外的服務，以社區為範圍，所提供之服務包含 3 類：沐浴、共餐及機能訓練。日照中心所聘之介護福祉士，係經國家考試通過之人員。在沐浴服務方面，主要目標為清潔皮膚、提早發現皮膚病並治療，及社會參與。該日照中心所提之沐浴空間，每日服

務量可達 55 人左右，目前服務量 40 人，因有部分個案並非每日到日照中心沐浴，故沐浴常用者為 34 人。共餐也是日照中心提供之服務之一，提供餐食(有時也會有酒類)。日本稱日照中心的餐食為常食。一餐的常食，熱量控制在 500 至 600 卡路里，主要為達營養均衡之目的；如個案要當晚餐，亦可製成便當後帶回家。湘南輔具服務包含租賃及販售，湘南營業所輔具服務對象約 300 人，此服務量涵蓋三分之一神奈川縣之輔具服務，輔具收回每日案件約 30-40 件。在湘南有另一所(西區)在輔具服務方面已有 20 年經營經驗，西區營業所輔具對象達 3,600 人。

(四) 交通接送方面，交通車的司機由具有照服員資格者駕駛，ability 公司擁有車隊，且採會員制(指 NGO 協會的會員)，車隊領有補助。其服務內容擴及可至個案家中協助個案出門，甚至包括協助穿衣整裝出門，然後協助個案上交通車輛。

(五) 活動照片：



湘南高村複合式日照中心外觀(活動空間集中在 1 樓)



由社區居民至日照中心貢獻服務，包含樂器演奏、卡拉 OK，並張貼活動照片。



日照中心提供沐浴服務之硬體空間，照片中的浴缸屬升降式浴缸。



日照中心採用可調整上下高度之洗手槽，營造友善環境。



日照中心個案三五成群集合進行室內互動活動，例如打麻將。



安排機能訓練活動，儀表板顯示活動量，除可設定訓練目標，亦讓個案有參與感。



輔具服務中，重要的一環是輔具收回、管理(左圖)及專人輔具檢修(右圖)



交通接送服務，使用輪椅者可順利上下交通  
接送車輛。



位於社區中之介護支援中心

## 六、考察日本國立國際醫療研究中心

- (一) 組織簡介：日本國立國際醫療研究中心位於東京新宿區的國際醫療研究中心，該組織源自於 1868 年，起初是一所軍醫院，並發展為日本陸軍總醫院，二次世界大戰後(1945 年)，由當時的厚生省接管為東京第一醫院，之後成立附設護理學校及研床研究部門，1986 年起成立國際醫療部門。之後歷經多次的擴充，目前計有：國立護理大學、國際醫療合作局(Bureau of International Health Cooperation)、國府台醫院、中心醫院(醫學檢驗、愛茲病、傳染病防治、緊急醫療等四大中心)、臨床科學研究中心(Center for Clinical Sciences)、醫學基因研究中心(下設生物資料庫 Biobank)、肝炎與免疫研究所、糖尿病研究所。由法人的理事長負責綜合監督管理，並設有理事會及監事。所以是一所兼具醫療、教學、研究以及國際合作服務的綜合性組織。其國際合作事項係接受日本內閣官房、厚勞省及經產省的經費、指揮及監督。
- (二) 參訪當日研究中心之接待人員：(1)飯山達雄醫師，臨床科學研究中心國際實驗處(Department of International Trail)，行政管理部(Executive Management Sections)資深經理(Senior Manager,)。(2)大津洋，臨床科學研究中心資料科學處(Department of Data Science) 日本臨床研究支援中心(JCRAC, Japan Clinical Research Assist Center)，臨床流行病學主任(Clinical Epidemiology Section Director)。(3)北島浩二，臨床科學研究中心資料科學處(Department of Data Science) 日本臨床研究支援中心(JCRAC, Japan Clinical Research Assist Center)，公關部門(Public Relations Sector)資深研究員(Senior Research Scientist)。
- (三) 研究中心任務如下：(1)以提供全世其最自以為傲的最佳健康服務、研究及教育。(2)專注教育及發展卓越的健康照護專業人員以擔任未來的領導者。(3)與社會共享其於健康服務、研究、教育與國際合作的成就。(4)透過醫療合作擔任日本與國際社會的橋樑。
- (四) 參訪及討論事項主要重點含下列 4 大面向：

### 1. 大數據的發展趨勢：

運用大數據於各領域的發展是當前的科技主流之一，日本雖然有非常領先的資訊、醫藥科技等，也非常早就實施全民健康保險及長期照護保險制度，但受限於其多元保險人制度、自由就醫制度及缺乏統一可以識別身分的身分證明文件與制度，致使其對於需要以「人」的為中心的大數據研究都受到不容易歸戶的限制。

另外，其以多元保險制度為基礎的全民健保及長照保險制度，雖然有全國一致的支付制度及標準，但是資料分散各醫療院所、長照機構及保險人，也限制了大數據的發展。

日本已經充分瞭解其社會制度的侷限及時勢所趨，因此在國立國際醫療研究中心下設有日本臨床研究支援中心(JCRAC, Japan Clinical Research Assist Center)，希望結合各種研究、公協會與臨床人員(JCRAC, JJoint

Center for Researchers, Associates and Clinicians)，以大數據及流行病學的方法，透過使用 EDC (Electronic Data Capture) 系統進行資料的集中監視，數據清理(以高數據的品質及可用性) 等資料治理，以完成高品質的數據集，促進產業發展及合作。

2. 臺灣健保資料庫：

近年臺灣的學者專家透過健保資料庫的研究在國際學術期刊所發表的成果報告已經受到日本的重視，甚至開始影響日本在醫療上應用，部分研究方法也為日方採行並加以日本醫療院所的資料進行後續的研究。因此 NCGM 的研究人員希望有機會能使用到我國的全民健保資料。

我國的全民健保資料庫有部分是以 open data 的方法對外提供，這個部分歡迎全世界有興趣的朋友站在促進人類發展的角度上，共同分享。另一部分則是限制研究者的資格、條件及研究題目。國際上的合作，應該站在平等互惠的原則來進行。前一段時間 The Lancet 中有數篇關於疾病全球負擔(GBD, Global Burden of Disease)的研究將臺灣歸為中國的一省，不是我們所願意見到的。

3. 該中心協助日本製藥業者在亞洲的服務：

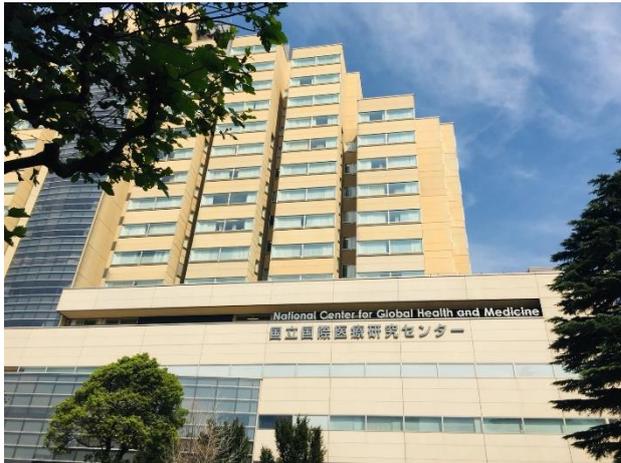
該中心具有協助日本原開發的製藥業者於亞洲地區進行臨床研究合作及推廣的任務，目前主要以東南為主。

我方表示目前我國已普遍實施電子病歷，最近也在討論建立符合國際標準的臨床試驗電子病歷共享制度及平台。如何建立亞太國家可以共同分享研究成果的共用資訊平台？這是我們可以共同合作的事項。

4. 該中心可協助本部與日本官方的合作：

該中心本來就負有日本與亞洲國家進行醫療合作的任務，由於我國與日本缺乏正式的外交關係，日本的政府部門如厚勞省等也比較保守，此次長照的考察，我們大多透過民間的組織的幫忙，無法對日本政府的政策進行直接的瞭解和溝通。由於促成國際合作就是日本政府賦予該中心的任務，故參訪者明確表達請該中心於日後能提供比較接近政府機關的合作，以做為我們規劃長照政策的參考。

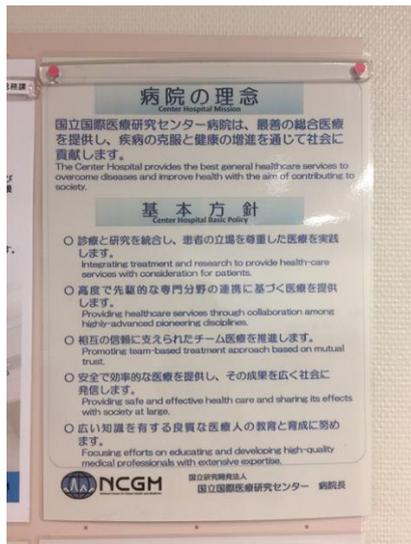
(五) 活動照片：



日本國立國際醫療研究中心外觀



日本國立國際醫療研究中心接待人員進行簡報說明(左圖)及雙方進行意見交流(右圖)



日本國立國際醫療研究中心之理念及基本方針，其張貼於該中心1樓大廳之公佈欄。

參訪結束，本部致贈長照專線1966宣導品。

## 肆、心得與建議

- 一、 社區整體照顧目的是落實在地老化、在熟悉的社區中老化，日本社區整合性照護為確保長者生活上之安全、安心與健康，在社區生活圈中視需要連結社區資源，建構結合醫療、照顧、預防、居住、以及生活協助等各項服務一體化之照顧體系，藉此達到保障失能長者在其熟悉之生活圈內，維護應有生活尊嚴權利之目的。而為強化在地老社區照顧，長照2.0推動社區整體照顧服務體系，積極布建社區整合型服務中心（A），由個案管理員擔任提供服務管理、協助服務輸送、連結社區資源之重要樞紐，惟目前實務上個案管理員多以協助長照服務之照顧計畫及個案管理為主，未來如何強化社區資源連結，建構完善而有效率的照顧服務網，仍須加強連結及整合社區內相關單位資源及服務窗口；以外，亦應思考發展及連結社區資源，強化社區自助互助精神，方能使社區內非正式人力與資源，與正式服務資源相輔相成，確實發揮及展現社區照顧的能量，落實在地老化的社區整體照顧體系。
- 二、 依據國發會推估，我國將在2025年邁入所謂超高齡社會，如何善用智慧科技導入長照服務與輔助用具，節省照護人力與時間，使照護更完善有效率，回應失能者需求，協自立生活，是未來長照發展的趨勢。日本輔具產業蓬勃發展，立基於政策引導，提供相關產業投入輔具租賃服務之友善環境與誘因，我國之輔具產業技術與人才已相當充足，未來應可參考日本實施輔具租賃制度之經驗，調整我國未來推動輔具服務政策，於兼顧品質確保、個案權益維護與市場機制發展下，促進輔具研發及產業發展之能量回饋至我國輔具服務，發展多元創新之輔具產業，並強化通用設計之理念，提供更多元與高品質的服務內容，滿足社會多元需求。
- 三、 長照2.0自107年於長照給支付正式納入輔具租賃服務，惟推動迄今成效仍有待強化，觀諸日本推動經驗，於政策設計明確以輔具租賃為主，另政府角色為訂立基準，範定人員、設備、營運、品質確保等管理機制。租賃價格亦開放輔具租賃商依其成本自行訂立。而我國於長照輔具租賃服務發展初期，目前給付價格仍採與身障輔具整合之設計，且僅納入10餘項輔具租賃品項。日本對於長照輔具租賃之政策架構明確有彈性，

於整體性規範下保有產業發展之彈性與空間，實能做為國內未來調整輔具制度，及促進輔具研發及產業發展之參考。惟我國在建構輔具租賃政策之際，除參考國外經驗促進產業發展外，也應同步我國之文化與民情，並強化確保民眾權益與資訊透明。

## 伍、 附錄（詳如附檔）

- 一、 橫濱市六角橋地域包括支援中心簡報。
- 二、 白岡市區域綜合支持中心(Welcia House)簡報。